



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**“CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO RELACIONADO CON SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO, SERVICIO DE CIRUGIA,  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA, 2020”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

**AUTORA:**

BACH. CHAMBI ALANOCA ROSA MARINA

**ASESORA:**

Dra. NANCY GAMBOA KAN

LIMA – PERU

2020

## Índice

Índice	2
Índice de figura	4
Índice de tablas	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivo específico	15
1.4 Justificación de la investigación	16
<b>CAPITULO II FUNDAMENTOS TEORICOS</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales	17
2.1.2 Antecedentes Internacionales	20
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1 Calidad de cuidado enfermero	22
2.2.2. Satisfacción del paciente	27
2.2.3. Teoría que respalda la Investigación de interrelación de Hildegard Pepleau	29
2.3 Marco conceptual	30
2.4 Hipótesis	34
2.4.1 Hipótesis general	34
2.4.2 Hipótesis específica	35
2.5 Operacionalización de variables e indicadores	36
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación	37

3.2. Descripción del método y diseño de la investigación	37
3.3. Población, muestra y muestreo	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	43
4.1. Descripción de los resultados según la calidad cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora	43
4.2 Prueba de hipótesis	46
4.2.1. Prueba de hipótesis general	46
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas	47
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	50
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	53
CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	56
ANEXOS	60
Anexo 1. Matriz de Consistencia	61
Anexo 2. instrumentos de investigación	63
Anexo 3. Validación de juicio de expertos	67
Anexo 4. Autorización institucional	79
Anexo 5. Base de datos	80
Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos	89

## Índice de figura

Figura 1.	Niveles de la calidad de cuidado enfermero, en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.	43
Figura 2.	Niveles de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.	44
Figura 3.	Niveles de la satisfacción del paciente según sus dimensiones.	45

## Índice de tablas

Tabla 1.	Descripción de los niveles de la calidad de cuidado enfermero, en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora	43
Tabla 2.	Descripción de los niveles de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora	44
Tabla 3.	Descripción de los niveles de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora	45
Tabla 4.	Coefficiente de correlación y significación entre los niveles la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos	46
Tabla 5.	Coefficiente de correlación y significación entre los Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos	47
Tabla 6.	Coefficiente de correlación y significación entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos	48
Tabla 7.	Coefficiente de correlación y significación entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos	48

## **Dedicatoria**

A mis progenitores, hermanos que son los que me apoyan constantemente en las metas que me programo en la vida, y son el eje para el logro de mis metas, me aconsejan y con su ejemplo crean en mí el estímulo para seguir avanzando.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a mis padres, a mi familia, que me estimulan siempre para ser algo en la vida, a mis profesores que se encargaron de mi formación profesional y a mi asesora Dra. Nancy Gamboa que me orientó en el desarrollo de la presente investigación.

## Resumen

La investigación consideró como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020, enfoque cuantitativo, nivel aplicado, descriptivo, transversal, diseño no experimental, correlacional, la población fue 197 y la muestra 131. Para recolectar la información se usó el cuestionario, tanto en la calidad de del cuidado y la satisfacción el cuestionario tuvo 22 ítems y la confiabilidad fue 0,897 y 0,901 con Alfa de Cronbach respectivamente. Los resultados en la primera variable el nivel fue bajo en 67 personas (51,1%) y en la segunda variable el nivel también fue bajo en 120 personas (91,6%). En las dimensiones: Necesidades básicas el nivel fue bajo en 104 personas (79,4%), en las expectativas personales, bajo en 88 personas (67,2%) y las percepciones personales bajo en 86 personas (65,6%). La conclusión fue: existe relación significativa, directa y moderada ( $Rho$  de Spearman = 0.692 y valor  $p < 0,05$ ), con lo cual se acepta la hipótesis general. Recomendación Al jefe de enfermeras evaluación constante con encuestas sobre los cuidados de enfermeros y la satisfacción de los pacientes en su permanencia en el hospital después de una operación para realizar charlas de humanización con respecto al trato del paciente y además mejorar el servicio a través de una buena comunicación con los familiares en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora,

Palabras clave: Cuidado Humanizado, Pacientes Intervenido, Seguridad Física, Soporte Emocional, Empatía

## **Abstract**

The research considered as a general objective to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in post-operated patient, at Maria Auxiliadora Hospital, Lima, 2020, quantitative approach, applied level, descriptive, cross-sectional, non-experimental design, correlational, the population was 197 and the sample 131. The questionnaire was used to collect the information, both in terms of quality of care and satisfaction had 22 items and the reliability was 0,897 and 0.901 with Cronbach's Alpha respectively. The results in the first variable the level was low in 67 people (51,1%) and in the second variable the level was also low in 120 people (91,6%). In the dimensions: basic needs the level was low in 104 people (79,4%), in personal expectations, low in 88 people (67,2%) and low personal perceptions in 86 people (65,6%). The conclusion was there is a significant, direct and moderate relationship (Spearman's  $Rho=0.692$  and  $p\text{-value}<0.05$ ), with which the general hypothesis is accepted. Recommendation to the head of nurse's constant evaluation with surveys on nursing care and patient satisfaction in their stay in the hospital after an operation to carry out humanization talks regarding patient treatment and also improve the service through good communication with family members in post-operated patients from the surgery service of Maria Auxiliadora Hospital.

Key words: Humanized Care, Intervened Patients, Physical Security, Emotional Support, Empathy.

## **Introducción**

El estudio “Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020, planteó el objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operado mediato. Este trabajo nace de la inquietud de lo que sucede cuando un paciente es operado y la atención que recibe en el post operatorio, cuando no se encuentra con todas sus facultades, el papel del profesional de enfermería debe ser muy empático, teniendo en cuenta sobre todo la parte humana, ya que el paciente presenta dolores, en algunos casos complicaciones y que lo genera inseguridad, temor y que no siempre la calidad de atención es la más adecuada.

Según la Organización Mundial de la Salud (2017) los pacientes después de una intervención presentan dolor y los enfermeros deben tener en cuenta, en éste contexto, el trabajo enfermero en pacientes post operados, debe ser muy efectivo con tratamiento de analgésicos que es lo que necesita, y en todo momento ver el tema de una adecuada nutrición, el papel de ellos es darle el tratamiento oportuno de tal manera produzca satisfacción a sus requerimientos para que pueda conservar sus capacidades y estar atento a los riesgos que tienen cualquier tipo de intervención para evitar complicaciones y el paciente tenga en el hospital una permanencia innecesaria.

Para el recojo de la información se pidió el permiso correspondiente a las autoridades del hospital para la aplicación y los que aceptaron su intervención participaron en sus momentos libres o su hora de salida para no descuidar a los pacientes que tienen a su cargo, dada la responsabilidad que tiene el personal enfermero con los pacientes.

La presente investigación está dividida en siete capítulos de la siguiente forma: En el capítulo I se describe el problema, luego planteamos las preguntas en la formulación del problema de investigación, tanto el problema general como los específicos, además la

determinación de los objetivos de la investigación, general y específicos y la justificación, en el capítulo II se definieron algunos conceptos de las variables a través de las bases teóricas, se detalló las investigaciones previas internacionales y nacionales, las hipótesis así como el detalle de algunos términos básicos en el marco conceptual; en el capítulo III todas definiciones relacionadas a la metodología, tipo, nivel, población, muestra, la técnica de recolección de datos y la forma como se llegaron a procesar los datos el capítulo IV se presentó los resultados, descriptivos así como la contrastación de la hipótesis con la correlación entre variables y sus dimensiones, en el capítulo V, la discusión, en base a los resultados encontrados con los estudios previos en el capítulo VI, las conclusiones y el capítulo VII las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas, y los anexos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año se realiza 238 millones de operaciones quirúrgicas a nivel mundial, el 71 % recuperan con facilidad, 6 % de los pacientes fallecen luego de la cirugía, 14 % presentan complicaciones post quirúrgicas y mientras el 9 % de los pacientes se complican con otras enfermedades. Sin embargo el avance de la ciencia y la tecnología están conduciendo a las enfermeras a su automatización y aplicación de protocolos o guías de atención donde se deja de lado la respuesta humana de ser comprensivos y humanos que trastoca la esencia de la enfermera de brindar cuidado con calidad y calidez, como está establecido en la Ley del trabajo Enfermero, generando en el paciente un conjunto de sensaciones propias del acto quirúrgico los que se expresan con: Dolor, temor, estrés post quirúrgico, invasión de su privacidad, inseguridad (OMS, 2018)

La Organización Mundial de la Salud (2017) considera al dolor como uno de los síntomas más notificadas luego de una intervención quirúrgica, como tal el alivio del mismo es derecho humano a tener en cuenta, en éste contexto en las últimas tres décadas, cobra mucha importancia el trabajo enfermero en pacientes post operados, en la administración de analgésicos como parte del cuidado, entre otras actividades de garantizar la adecuada nutrición, la pronta incorporación, escuchar al paciente, asistir oportunamente a la satisfacción de sus necesidades de eliminación, valorar y conservar sus capacidades, confort del paciente, además la seguridad física de cualquier riesgo, evitar complicaciones innecesarias y estancias o permanencia hospitalarias innecesarias. (OMS, 2017).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), resalta el trabajo del enfermero que se sustenta en la ciencia del cuidado, con gran compromiso social, con la observancia del cumplimiento del código de ética, práctica de valores, que brinda cuidado humanizado al

paciente para satisfacer las necesidades básicas del paciente, son los profesionales que acompañan a los pacientes intervenidos quirúrgicamente el tiempo que dure su hospitalización, son los profesionales que vigilan el despertar del efecto de la anestesia, son los que valoran la intensidad del dolor, son los profesionales que extienden la mano y ofrecen su ayuda, ellos disipan sus dudas e incertidumbres, brindan el soporte emocional, sin embargo muchas veces los cuidados de las enfermeras pueden tener percepciones erróneas de parte de los pacientes y familiares, quienes realizan juicio de valor, cuestionan el trabajo de la enfermera interfiriendo el proceso binomio enfermera paciente. (OPS, 2018)

El Consejo Internacional de Enfermeras, reporta anualmente que la insatisfacción de los pacientes post operados en el servicio cirugía, la percepción del paciente sobre el trabajo de las enfermeras no son las más adecuadas, refieren que tienen poca empatía con el paciente, no acuden al llamado en el momento oportuno, tienen poca afinidad para escuchar al paciente, que tienen poca capacidad para comunicarse, etc. (Consejo Internacional de Enfermería. 2009).

El Ministerio de Salud (MINSAL), refiere que la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería depende del primer contacto con el paciente, los pacientes cuando son tratados con calidez y muestran empatía y son atendidos y cuidados con un enfoque holístico, sienten mejor sensación de bienestar, por cuanto sus expectativas son cumplidas.

A los pacientes quirúrgicos les importa especialmente no sentir dolor, restablecerse físicamente sin complicación alguna, que el cuidado sea oportuno, humano y seguro, sobre todo con la disposición del personal de enfermería para ayudar. (MINSAL, 2018)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú se encuentra reporte sobre la percepción de satisfacción de pacientes con permanencia en la Unidad de cuidados Intensivos, una percepción inadecuada de la calidad de cuidado de enfermería, los mismos comparativamente evidencian, en el Hospital Arzobispo Loayza con 23 %, hospital María Auxiliadora 22 %, Hospital Daniel Alcides Carrión del callao con 34 %, Hospital Dos

de Mayo con 36 %, inclusive en el propio Hospital Nacional Rebagliati con todo el Apoyo logístico y el soporte tecnológico tiene un considerable 26 % de paciente su insatisfacción sobre la calidad de cuidados enfermeros. Estas evidencias en referencia a de la atención de enfermería, merma la calidad de cuidado o intervenciones de enfermería entre ellos se refiere como hallazgo la falta de recursos humanos ante el llamado del paciente, personal desmotivado, relaciones interpersonales inadecuadas, consideran que no son oportunos en sus intervenciones, entre otras. (INEI, 2018)

El presente trabajo de Investigación llevo a cabo en la Ciudad Lima Sur, Hospital María Auxiliadora, servicio de cirugía, donde se atiende a los pacientes de los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa el Salvador, Pachacamac, Lurín, Chorrillos, Santiago de Surco, etc. quienes fueron intervenidos quirúrgicamente y luego pasan al servicio de cirugía para continuar su tratamiento y rehabilitación para luego reinsertarse en su actividad diaria. ¿La permanencia del paciente en el servicio es relativa, mucho depende de la complejidad de la intervención quirúrgica, las complicaciones u otros están asociados a los factores de comorbilidad, sin embargo, la mayoría de ellos experimentan al parecer ciertas deficiencias propio del servicio tales como: Falta de medicinas, limitación de horarios de visita, la indolencia de las enfermeras a estar pendiente del dolor del paciente, las comidas están frías, escasas de ropas de cama, la demora del enfermero al llamado del paciente de forma oportuna, en fin las inmensas necesidades y la escasas de recursos humanos y logísticos sumado a la actitud de la enfermera pueden afectar la intervención enfermero en asistir al paciente post operado, genera un conjunto de interrogantes: La enfermera no viene estoy llamando hace mucho tiempo, la enfermera responde que no tiene mucho tiempo, la ropa de cama no me cambiaron hace 2 días, la enfermera no inspira confianza, no tengo visita de mi familiar, me falta medicamentos, no me informan sobre la evolución de mi enfermedad, no vienen a curarme la herida, el tono de voz de la enfermera es fuerte.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operado mediato en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, ¿Lima, 2020?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, ¿Lima, 2020?

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, ¿Lima, 2020?

¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, ¿Lima, 2020?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operado mediato en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

### ***1.3.2. Objetivo específico***

Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

Contrastar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

Establecer la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos en relación a la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Entendiendo que la esencia del profesional de enfermería es el cuidado, para ello se requiere de un valor tanto profesional como personal que se encuentre encaminado a la conservación, restablecimiento, cuidado y autocuidado que se da mediante la interacción enfermero paciente. Por tal motivo que la investigación es relevante para el paciente porque ayudará a disminuir las complicaciones post operatorias, disminuirá la morbi mortalidad y el tiempo de estancia en la institución de salud facilitando el alta temprana del paciente, permitirá mayor acercamiento con el paciente, sus problemas muy precozmente serán resueltos, Asimismo la presente investigación contribuirá al enfermero profesional, referencia para estudios posteriores sobre la calidad de los cuidados enfermeros y la satisfacción del paciente post operado mediato, ya que no existen muchas investigaciones enfocadas al bloque quirúrgico. El presente estudio también proporcionará a la escuela de la especialidad de enfermería y a la institución de salud, datos reales respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en el paciente post operado y satisfacción del paciente post operados, contribuyendo en el personal de enfermería a mejorar en su rol de cuidado, y a la vez lograr que nuestra profesión sea mejor reconocida por la importancia de los cuidados que se brinda al paciente para lograr la recuperación, disminuyendo así las quejas por parte de los pacientes respecto a la calidad de los cuidados que reciben e incrementando en ellos la confianza y seguridad. Así también, lograr que el profesional de enfermería aprenda a gestionar con eficiencia cuidados de calidad, fortaleciendo así aún más la disciplina. La calidad de los cuidados también se fundamenta con la teoría de Watson donde refiere que para una demostración y práctica efectiva del cuidado es necesaria una relación interpersonal entre el profesional de enfermería y el usuario, describiendo también que el cuidado está destinado a satisfacer ciertas necesidades humanas.

## CAPITULO II

### FUNDAMENTOS TEORICOS

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. *Antecedentes Nacionales*

Laurente, (2018), Huamanga Ayacucho, en su estudio “Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppa García Godos”. El trabajo de investigación se trazó como meta determinar la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción en pacientes post- operados de apendicitis aguda en el servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppa García Godos – Ayacucho 2018, siendo este trabajo de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con una población de 154 pacientes, muestra de 60 pacientes, siendo el instrumento utilizado el cuestionario, empleándose la técnica de la encuesta, utilizándose la hoja de observación para medir la calidad de cuidados de enfermería. Resultando que la calidad de cuidados de Enfermería es eficiente en un 78.3%, y la percepción del paciente del nivel de satisfacción percibida un 75%

Lozano, (2018), Huamanga Ayacucho, en su tesis, “Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. Servicio de cirugía – traumatología, Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena”, tuvo como Objetivo determinar la satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de Enfermería. Materiales y métodos: cuantitativa, aplicada, descriptiva- relacional, transversal, no experimental; con una población de 82 pacientes post quirúrgicos mediatos. Utilizándose dos cuestionarios, Cuestionario de información específica y otro cuestionario tipo LIKERT determinándose el grado de satisfacción del paciente post operado mediato sobre el cuidado de enfermería. Resultados: las edades más representativas están entre 30 a 50 años (78.1%), el

65.9% son hombres, el 53.7% tiene menos de 5 días estar de hospitalizados, y el 61% de participantes son del área de traumatología. Se concluye: que están satisfechos con el cuidado de enfermería en un 61% e insatisfechos el 39%. Se observa que la dimensión Técnico científico tiene un 51.2% de insatisfacción. El sexo de los pacientes está asociada a la satisfacción del cuidado de enfermería ( $p < 0.05$ )

Gómez, (2018) Lima en su tesis “Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del paciente post operado con los cuidados de enfermería. El estudio es descriptivo-correlacional de corte transversal, se trabajó con una población de 368 y una muestra de 189. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento para medir la satisfacción del pacientes confiabilidad fue de 0,938 y la percepción de la calidad de atención de enfermería un cuestionarios cuya confiabilidad fue de 0,938. Los resultados fueron: en la calidad del cuidado de 189 encuestados afirmaron que no hay calidad 151 (79,9%) y 30 afirman que hay calidad (20,1%); en el nivel de satisfacción de los familiares 186 (98,4%) dicen que el nivel es bajo y 3 (1,6%) nivel medio y en sus dimensiones: dimensión humana nivel bajo 188 (99,5%) y medio 1 (0,5%); dimensión oportuna, nivel bajo 183 (96,8%) y nivel medio 6 (3,2%); dimensión continua, bajo 180 (95,2%) y nivel medio 9 (4,8%) y en la dimensión segura nivel bajo 172 (91%) y nivel medio 17 (9%). La conclusión fue que existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope, así como en las dimensiones humana, oportuna, continua y segura

Segura, (2018) Chiclayo Lambayeque, en su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe” tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Periodo Post operado Mediato del Servicio de Cirugía. Siendo el tipo de investigación cuantitativo,

descriptivo, propositivo y el diseño de la investigación Descriptiva Simple no experimental, transversal. Su población fue de 111 pacientes post operados y su muestra fue de 52 pacientes; aplicándose un instrumento que constaba de 36 ítems. Obteniéndose como resultados respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, el 28,8% dice que es muy bueno; el 11,5% dice que es bueno; mientras que el 59,6% dice que es regular, siendo este el porcentaje más alto. Concluyéndose respecto a la dimensión necesidades, en seguridad y protección, donde opinan el 23,1% es bueno; el 76,9% regular, siendo este el porcentaje más Alto, por lo que se recomienda a las autoridades del Hospital referencial de Ferreñafe la coordinación de acciones para el mejoramiento de la unidad de recuperación adjunta a sala de operaciones para la estadía del paciente post operado inmediato, lo cual elevara el nivel de satisfacción de los pacientes

Sifuentes, (2017) Trujillo La Libertad, en su tesis “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo” tuvo como meta determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía. La muestra fue de 194 usuarios hospitalizados; se realizó la recolección de datos aplicándose dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado basado en el enfoque teórico Donabedian, procesadose y organizadose la información en tablas simples y de doble entrada, para el análisis se aplicó la prueba estadística X<sup>2</sup>. Las conclusiones fueron: El 51 % de los usuarios refieren tener un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % refieren un nivel satisfactorio, el 5.2 % refieren un nivel muy satisfactorio y 16% significativo refieren ninguna satisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refirieron haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad concluyéndose que sí existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Chávez, (2018) Pachuca México, en su tesis “Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería en el Hospital General de Pachuca”. Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos ante los cuidados de enfermería. Material y método: Diseño del estudio no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo transversal. Muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo el espacio muestral de 15 pacientes posquirúrgicos, se aplicó un cuestionario con 28 ítems. Se midió el nivel de satisfacción utilizándose la “Escala de Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”, con Alfa de Cronbach de 0.92. Resultados: El promedio de edad es de 48 años, DE (5.3); 8 (53.3%) son hombres; 4 (26.7%) provenientes de Pachuca, el 40% tiene más de cuatro días de estancia dentro del hospital. El 86% obtuvo un nivel de satisfacción Alto. Conclusiones: El nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería, en la etapa post operatoria es alto (86.6%).

Bracamontes, (2018) Acapulco México, en su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía General y Traumatología del Hospital General de Acapulco” se trazó como objetivo medir el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos con el cuidado de enfermería. Metodología: Estudio descriptivo, y transversal entrevistando a 25 pacientes de ambos sexos postquirúrgicos mayores de 16 años. En la recolección de datos se tuvo en cuenta la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988). Resultados: Respecto a la satisfacción general el 40.0% calificaron como muy satisfactoria, seguida con el 36.0% como satisfactoria y el 24.0% poco satisfactoria. El nivel de satisfacción del cuidado de los pacientes postquirúrgicos hospitalizados, se midió en 5 dimensiones: En Trato el 92% de los entrevistados dijeron estar satisfechos y muy satisfechos, respecto a la calidad técnica 92% dijeron estar satisfechos, y en la dimensión disponibilidad dijeron estar muy satisfechos, en

continuidad del trabajo 56% dijeron estar satisfechos y muy satisfechos, en atención integrada 72% refirieron estar satisfechos y muy satisfechos concluyéndose que el 76% es la satisfacción medida en los pacientes satisfechos.

De Los Ríos (2017), La Habana: Cuba; en su investigación “Satisfacción de la Recuperación anestésica postoperatoria según escala de calidad de recuperación postoperatoria”, tuvo objetivo describir la calidad de recuperación anestésica mediante escala de calidad de recuperación postoperatoria. Se utilizó la metodología cuantitativa, descriptivo, corte transversal, utilizándose la encuesta como única técnica siendo el cuestionario el instrumento, el espacio muestral estuvo conformada por 514 pacientes. Arrojo como resultado que la satisfacción del paciente en la dimensión general fue del 98.9% en preoperatorio o control, 98.9% en la dimensión 15 minutos de estar en la URPA terminada la anestesia y 98.1% en la dimensión 40 minutos postanestésica. Las conclusiones fueron que empleándose la escala de calidad de recuperación postoperatoria los pacientes estaban totalmente satisfechos; las complicaciones fueron escasas con ambos métodos anestésicos y su influencia mínima en el grado de satisfacción.

Sanz (2016) Madrid: España; en la tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato en la unidad de recuperación anestésica en cirugía ortopédica de traumatología” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato. La metodología fue tipo cuantitativa, método descriptivo, corte transversal, se empleó técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario, la muestra fue de 90 pacientes. Los resultados obtenidos fueron en base a vía clínica y pautas analgésicas según clasificación de procesos, donde se incorpora la recuperación de sangre intra y postoperatoria. Las conclusiones fueron que el potencial humano y calidad científica favorece pronta recuperación del paciente, lo que garantiza estabilidad del paciente, disminuyendo los efectos adversos, el nivel de estrés quirúrgico y aumentando la satisfacción.

Sanz Castillo (2018) Ibarra Ecuador, en su investigación “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra” tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con el cuidado enfermero en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, realizándose un estudio descriptivo, transversal, la población objeto de estudio fueron las enfermeras del centro quirúrgico y 348 pacientes que recibieron atención de la unidad de recuperación post anestésica, se empleó como instrumento para la recopilación de información el cuestionario CARE-Q, en la obtención de información del equipo de enfermeras se empleó como técnica un taller que tuvo como objetivo definir el rol de las profesionales. Entre los resultados obtenidos se tiene que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita que mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos, el 51.49% de los usuarios refieren el cuidado como bueno; en la categoría de Conforta, un porcentaje de 24,51% de los pacientes refirieron que la enfermera nunca se acerca a ellos, así como, el 26,48% dijeron que la enfermera no se relaciona con los familiares para explicar su situación de salud. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación post anestésica deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y ofrecer un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente mejorando la calidad del cuidado de enfermería.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 *Calidad de cuidado enfermero***

La OMS, se refiere al personal de enfermería en sus labores en el entorno comunitario con la atención de los pacientes de manera científica continua, humana y segura en consecuencia los cuidados de enfermería deben garantizar al paciente la integridad y satisfacción de sus necesidades básicas después de salir de la anestesia, valorar la herida

quirúrgica, buscar alteraciones en órganos y sistemas al controlar los signos vitales asimismo evitar complicaciones futuras, comenzar la terapia en el momento adecuado, ver el estado neurológico y de conciencia, velar por que paciente este seguro, velar por sus horas de descanso y sueño, preocuparse por la alimentación y líquidos, dar el soporte emocional, ser el interlocutor con el resto del personal de salud en lo referente al estado del paciente. (Sales, 2015)

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. (Retamal, A. 2014)

**La Calidad:** Es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas. Es así que para DONABEDIAN: “Calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.” (Silva, Y. 2015)

Para diversos profesionales de la salud, la calidad de atención se fundamenta en la relación de un diagnóstico adecuado para cada paciente, en la administración de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En tal sentido la: “Calidad de atención se determina por la

accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes”. (Bórquez, Y. 2008)

De acuerdo al Colegio de Enfermeros del Perú, la calidad de las intervenciones de enfermería se da desde el abordaje del paciente, de la capacidad, competencia y la prolijidad al iniciar la comunicación para la recolección de la información, clasificación, agrupación de los datos, análisis e interpretación para la formulación de diagnósticos de enfermería, planificación de cuidados, realización de las intervenciones y finalmente la evaluación en función de los objetivos tomando en cuenta las dimensiones del cuidado enfermero: Humano, seguro, continuo y oportuna. (Colegio de enfermeros del Perú, 2008)

### **Dimensiones de la Calidad de cuidado enfermero**

#### **A. Cuidado humano**

Según Jean Barret “La forma según el cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente determina en gran medida el tipo de cuidado que recibe este y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de la familia y como parte de una sociedad del cual no sé puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice:” Respetar la individualidad del paciente” por ello la enfermera debe llamar al paciente por su nombre, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación, etc.

#### **B. Cuidado seguro**

Como su nombre lo indican los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgos y estos riesgos no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de 25 cuidados se reducen tanto para el

paciente como para los otros incluyendo el proveedor de los cuidados. Según Maslow: El hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones “Esta característica debe responder a preguntas como las condiciones físicas del ambiente son favorables, se preocupa porque el tiempo de espera sea breve y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención, disminuyendo el riesgo a complicaciones

### **C. Cuidado continuo**

Referido al cuidado de enfermería sostenidas en el tiempo, los 365 días del año durante las 24 horas, en base a una programación sin ser postergado ningún procedimiento, atendándose las necesidades básicas del paciente de manera permanente, capacitándolo para el alta, retroalimentándolo en la aclaración de sus dudas siendo las rondas de enfermería una de las estrategias más importantes para socorrer al paciente e informarse de lo que le ocurre.

**Socializa.** Es un proceso deliberado de enseñanza sobre aspectos culturales y sociales en toda etapa de la vida, que incluya caracteres y comportamientos. Además, permite aprender a respetar las normas sociales, compartir conocimientos con criterio y sentido común, los enfermeros en el trabajo hospitalario comparten experiencias de vida, entran en proceso de enseñar autocuidado, siendo esta el más relevante dentro del desarrollo de la humanidad y sociedad. (Chávez, 2018)

**Retroalimenta.** Es un proceso de control cualitativa y cuantitativa siendo el proceso de planeamiento lo que permite aprender, reaprender, además, es el procedimiento a través del cual recuerda el cumplimiento de ciertas normas y protocolos, en la gestión de servicios es importante para ser sostenible en el tiempo los trabajos de campo. (Laurente, 2018)

**Rondas de enfermería.** Se refiere a la vigilancia cercana de la seguridad del paciente de manera continua, que consiste en visitar ambiente por ambiente en la búsqueda de información significativa para planear cuidados o establecer estrategias de intervención de enfermería, los

mismos deben tener carácter reservado, con profundo respeto a los derechos humanos, mucho de ellos se realiza de forma inopinada y es parte de la garantía del cuidado con calidad. (Mesa, 2018)

**Motivación permanente.** Se refiere al acto de tener impulso sostenido de realizar una acción propia con propósito inicial, donde combina la voluntad y el interés de acción, con perseverancia, para ello es importante poseer una actitud positiva, también conocido como la automotivación. (MINSA, 2018)

**Capacita para el alta.** Es una actividad final del trabajo enfermero que consiste en preparar al paciente para su cuidado personal luego del alta, convoca la participación de otro elemento como los miembros de la familia y del entorno cercanos, quienes están cerca del paciente, sin embargo, es importante entender que capacitar o informar al paciente sobre los beneficios del cuidado es parte de la docencia del enfermero, porque es el profesional que planifica los cuidados. (Mesa, 2018)

#### **D. Cuidado oportuno**

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo , familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones .Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos, basado en el método científico es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso y necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades. Se establece se acuerdo a las siguientes preguntas: que la enfermera realice la atención integral, informándole constantemente sobre su evolución, o cada vez que el paciente lo requiera.

### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (Delgado, M. 2017).

Es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales (De Los Ríos, J. 2014).

Factores relacionados a la satisfacción del paciente La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares.( Feldman L, 2017)

#### **1. Dimensiones de Satisfacción del paciente**

##### **A. Dimensión interpersonal**

Está basado en la premisa donde la interacción de las personas debe de seguir normas y valores que determinan la comunicación de las personas de forma general para conocer de cerca sus inquietudes, pareceres, desde cómo se siente. Por lo tanto, la satisfacción tiene relación con la interacción de las personas así mismo con sus expectativas y deseos personales, por esa razón requiere de una relación recíproca del proceso enfermero paciente. Además, cabe resaltar que la satisfacción también es determinada por las experiencias personales culturales,

costumbres, vivencias, por ello, la satisfacción variará según el contexto social donde se encuentre el paciente. (Gonzales, P. 2016)

“Los usuarios muestran o verbalizan su bienestar físico, psicológico, social y espiritual, cuando se cubre o alcanza sus expectativas personales, cada quien de manera personalizada se traza objetivos o metas a cumplir, mucho dependerá de la calidad del cuidado enfermero a quien se medirá según sus indicadores, encontrando respuestas relativamente distintas”, para los enfermeros, la expectativa del paciente siempre será alta, mientras en los hospitales la escasez de recursos y personal se encuentren trastocadas, siempre los pacientes exigirán una atención de primera, con excelencia y trato diferenciado, confianza, seguridad, etc.

## **B. Dimensión técnico científico**

Alvar N (2014) que la utilización de la ciencia, tecnología e informática es vital en la administración de la atención de pacientes de manera que produzca el mayor beneficio y así disminuir riesgos hacia su salud en cada proceso de la satisfacción de sus necesidades básicas del paciente. En la actualidad es imprescindible porque la atención directa del paciente está basada en conocimientos y habilidades que la enfermera utilizara basada en su experiencia y capacidad técnica adquirida para satisfacer las necesidades del paciente en cada momento que le corresponde la asistencia directa

Zas (2014), se refiere al abordaje precoz del paciente para colmar su requerimiento mínimo de supervivencia, los pacientes hospitalizados se encuentran privados o mermados en su capacidad de valerse por sí solo, requieren de las enfermeras para cumplir su satisfacción personal. Ello implica el reconocimiento de lo más elemental a lo más complejo. La experiencia de la enfermera asegurara sus necesidades básicas de respirar, alimentarse, hidratarse, seguridad, amor y autorrealización.

### **C. Dimensión confort**

Se basa en los elementos del entorno del paciente que le proporcionan una atención más confortable que logre colmar parecer como ellos desean, como ambientes que cuenten con buena iluminación, cómodos y amplios que permitan un desarrollo óptimo del procedimiento, además de brindar un reposo adecuado, sin hacinamiento de pacientes, espacios seguros, que permita una privacidad. (Gonzales, P. 2016)

#### ***2.2.3. Teoría que respalda la Investigación de interrelación de Hildegard Pepleau***

El modelo teórico de Hildegard Pepleau, se basa en establecer una relación estrecha entre la enfermera y el paciente, esto viene del siglo pasado, época donde se da prioridad y relevancia a las investigaciones en ciencias de la salud, se promueve la activa participación de las enfermeras por enriquecer su conocimiento, como parte de un cuidado de calidad, sus relaciones interpersonales con el paciente y otros profesionales de la salud, el conocimiento y la incorporación de la tecnología en la atención de la enfermería.

El Modelo propuesto por Pepleau, está basada en las relaciones humanas, donde los cuidados de enfermería responden a la necesidad de conocer al enfermo y planificar cuidado basado en conocimiento científico, teniendo un carácter curativo formándose un vínculo de relación interpersonal activa que dé respuestas a una realidad concreta, brindándole una orientación adecuada, identificación, aprovechamiento y resolución.

El aporte teórico de Hildegard de Pepleau, para los enfermeros actuales, es entender que el cuidado enfermero tiene un componente de interrelación activa, donde los usuarios demandan cuidados a la enfermera para satisfacer sus necesidades básicas y las enfermeras están en la capacidad de reconocer los problemas del paciente, plantear diagnósticos de enfermería y planear cuidados enfermeros.

Pepleau (1962), es la primera enfermera que propone la creación de una corriente filosófica de formación de enfermeros sustentados en la interrelación, a la vez, logra publicar

sus notas titulado “las relaciones interpersonales en enfermería” donde la autora (Pepleau) señala que la interrelación eficaz es parte del tratamiento, una escucha activa alivia, una sonrisa comunica el estado de ánimo, el preguntar cómo estas denota interés por el prójimo, que permite fluir un conjunto de emociones que solo los actores pueden entender, y ello es una condición básica para entender la verdadera naturaleza del cuidado.

Según el modelo propuesto por Pepleau, tiene sus inicios de aplicación como un registro de experiencia previa, capaz de ser mejorada en intervenciones posteriores, entendiendo todo como un proceso de mejora, el aprendizaje de la enfermería muchas veces es incidental, donde el profesional proporciona cuidado para la salud y satisfacer sus necesidades básicas del paciente “La enfermera es capaz de conseguir el acercamiento porque posee los conocimientos necesarios y las actitudes personales para ayudar a las personas enfermas y porque es capaz de predecir, apreciar y responder a la individualidad de cada ser humano enfermo”.

Para Pepleau, las intervenciones de enfermería, están basados en respuesta a las necesidades del paciente durante el proceso salud y enfermedad, buscando la causa efecto, donde la enfermera analiza el origen de su trabajo, el proceso de adaptación, busca las respuestas a los estímulos externos, permitiendo la profundización y el reconocimiento de los antecedentes en la comprensión del proceso desarrollo que le originan cambios en su estado de salud, pueden variar en el tiempo, incluso pueden los enfermeros ser prospectivos, cuya investigación se basa en evidencias teniendo el sustento de la enfermería práctica que busca la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del usuario.

### **2.3 Marco conceptual**

**Bioseguridad.** Referidos a las normas que regulan las acciones a fin de evitar infección y la seguridad del paciente y del personal esté garantizado, actualmente una estrategia sanitaria, orientados a la prevención de enfermedades infectocontagiosas se encuentra: el lavado de

manos, uso correcto de los métodos de barrera (Guantes, mandilones, batas, mascarillas, gafas, etc.) y el manejo de residuos sólidos o biocontaminados. (Castillo, 2018)

**Calidad.** Es la percepción subjetiva de los productos, servicios y procesos que respetan meticulosamente su desarrollo, como un valor agregado a lo ordinario, en la actualidad se constituye como un indicador valorativo cuantitativa y cualitativamente. Otros entienden como la capacidad de optimizar los recursos existentes para lograr metas personales e institucionales. (Donabedian, 2015)

**Dieta hospitalaria.** Son los preparados nutricionales que responde a una programación según la condición clínica de los pacientes, de acuerdo a su requerimiento calórico y proteico, los mismos pueden ser oligoméricos y poliméricos. El nutricionista realiza los cálculos dietéticos, los pacientes del servicio de cirugía reciben dietas que van desde el aporte de líquidos y electrolitos hasta dietas con consistencia y densidad con suficiente aporte calórico y proteico. (Chávez, 2018)

**Dolor.** Sensación clínica subjetiva y desagradable, por lo general es a consecuencia de una lesión tisular, los mismos que pueden ser valoradas en una escala nominal del dolor con una puntuación del 1 al diez, siendo 10 el de mayor intensidad, sin embargo, como síntoma, se puede lograr contrastar con otros signos objetivo como la verbalización, la adopción de una postura, gestos de dolor, llanto, taquicardia, hipotensión. (De Los Ríos, 2017)

**Enfermería.** Ciencia del cuidado humanizado, promocionando y promoviendo la salud, ayudando al paciente en sus necesidades básicas en todas las etapas de la vida, ayudando a reinsertarse luego de su restablecimiento de su salud. El cuidado interpersonal incluye el cuidado de su entorno y la naturaleza en su conjunto en todos los espacios y el tiempo que le corresponda desarrollarse. (MINSA, 2018)

**Escucha activa.** Proceso dinámico entre dos o más persona, que incluye la participación activa de ver y oír lo manifestado por la persona que desea ser escuchada, como parte se su

satisfacción personal, donde fluye un conjunto de respuestas emotivas, que logran ser parte de la terapéutica, ello implica mostrar interés, servicio y compromiso por el prójimo, es un valor agregado como una cualidad humana. (Chávez, 2018)

**Estancia hospitalaria.** Son los días de permanencia del paciente en un servicio hospitalario para su recuperación luego del proceso de deterioro de su salud, en la actualidad se constituye como un indicador de eficiencia del servicio, durante su internamiento el paciente se rige por las normas de la institución, el personal a su cargo estará al servicio de los usuarios, tienen una naturaleza de ambiente terapéutico, quien es el responsable de su permanencia es el facultativo Médico. (MINSA, 2018)

**Expectativa,** Es una posibilidad subjetiva de una propuesta de lo que puede ocurrir en un futuro inmediato o mediato, según su propia proyección personal en función a una experiencia previa o por experiencia de otras personas, también se entiende como un sueño de un futuro ideal, su incumplimiento puede generar desilusión, sentimientos de frustración. (INEI, 2018)

**Infeción.** Es la respuesta inflamatoria a un proceso de invasión de gérmenes patógenos, derivado de alguna desventaja del grado de inmunidad y estar expuesto a micro organismos, la cirugía rompe la primera barrera de defensa del organismo, como tal pasible de ser invadido por los gérmenes, ello genera la descompensación de la salud, la infección, en la actualidad en los servicios quirúrgicos responden como un indicador del grado de eficiencia de prácticas de las medidas de bioseguridad, una asepsia y antisepsia garantiza o minimiza la presencia de infecciones, algunas manifestaciones de la infección puede ser fatiga, dolor, fiebre, taquicardia, dificultada para respirar, hipotensión arterial, astenia muscular. (De Los Ríos, 2017)

**Cuidados continuos.** Son los cuidados proporcionados por la enfermera al paciente bajo un enfoque integral como biomédico, psicológico, social, pudiendo abarcar otras dimensiones, garantizando un servicio continuado, desde el ingreso del paciente hasta su alta, durante todo

el proceso de la enfermedad sin producirse interrupciones. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008)

**Cuidados de enfermería.** Es la esencia del cuidado enfermero, que requiere de un conjunto de conocimientos, habilidades y actitud para asistir al paciente luego de valorar adecuadamente a un paciente con juicio clínico, orientado a encontrar los resultados esperados, los mismos que pueden tener una naturaleza de intervención directa o indirecta. (Consejo Internacional de Enfermería, 2009).

**Cuidados Humano.** Se refiere al quehacer enfermero con sentido de comprensión, que resalta la dignidad del hombre en promover valores, consideraciones emocionales, de un trato humano de reconocimiento de las necesidades humanas y ayudar a satisfacer las mismas, que promueve una vida sana y armoniosa de equilibrio entre la salud física, emocional, social y espiritual, de un trato digno y representativo. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008)

**Cuidado oportuno.** Referidos a la participación del enfermero en el momento justo, sin adelantarse o retardarse, respondiendo a una realidad concreta, sin contratiempo, en la actualidad es un indicador de la calidad de cuidado enfermero, los pacientes emiten juicio de valor por la rapidez de la asistencia, siendo minimizados los efectos nocivos de una hospitalización y sus derivados. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008)

**Intervención quirúrgica.** Es un procedimiento invasivo que tiene por objetivo la cirugía de reparar, corregir, diagnosticar, rehabilitar sobre todo mejorar la función o apariencia, por lo general se utiliza un bisturí, para romper la primera barrera de defensa, además otros equipos quirúrgicos, requiere de la participación de un profesional competente con conocimiento de la medicina quirúrgica. Requiere de una preparación meticulosa antes de la intervención y la utilización de técnicas quirúrgicas para cada intervención y la vigilancia luego del acto quirúrgico. (Laurente, 2018)

**Cuidado seguro.** Se entiende como las acciones de enfermería relacionadas con la seguridad y entorno del paciente, requiriendo la aplicación de conocimientos para la prevención de las enfermedades, evitar complicaciones futuras. La práctica de valores del cuidado tiene que ver con el respeto a la vida y a la dignidad, evitando su exposición a cualquier riesgo. Las prácticas de las medidas de bioseguridad están consideradas en el cuidado seguro como la utilización de barandales y correctores. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008)

**Necesidades básicas.** Se entiende como la carencia de algunos elementos indispensables o sustanciales para mantenerse con vida, entre ellos se puede nominar la necesidad de respirar, ingerir alimento, agua, eliminar, moverse, dormir, etc., los mismos que cuando las personas están enfermas pueden afectarse, en ello la participación de la enfermera es vital. (Laurente, 2018)

**Percepción personal.** Se entiende como la capacidad de poder reconocer cualquier objeto o situación que está presente en el entorno de la persona utilizando los sentidos de la vista, olfato, tacto, gusto y oído, lo que permite realizar un procesamiento mental y su apreciación a priori, que para ser válido necesitan ser contrastados. (De Los Ríos, 2017)

**Post operado mediato.** Corresponde al tiempo desde las 24 horas después de haber sido intervenido quirúrgicamente hasta su recuperación parcial o total o hasta el momento del alta, otros autores refieren inclusive la recuperación después del alta, es el espacio y tiempo donde aparecen complicaciones ulteriores, corresponde a la enfermera velar por su cuidado, enseñar el proceso del autocuidado después del alta. (De Los Ríos, 2017)

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operado mediato, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

#### **2.4.2 Hipótesis específica**

Existe relación directa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en paciente post operado mediato, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

Existe relación directa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en paciente post operado mediato, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

Existe relación directa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en paciente post operado mediato, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020

## 2.5 Operacionalización de variables e indicadores

### *Operacionalización de variables e indicadores*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable Independiente Calidad de cuidado enfermero	Humano	Se identifica Respeto la autonomía Escucha activa Piadosa muestra interés Amabilidad Bondadosa
	Seguro	Proporciona información Solicita autorización Acuciosidad Comunicación terapéutica Respuesta clara y sencilla Libre de riesgos
	Continuo	Socializa Retroalimenta Rondas de enfermería Motivación permanente Capacita para el alta
	Oportuno	Otorga la bienvenida Comparte experiencias Explicación precisa Al momento que el paciente necesita Continuado
Variable Dependiente Satisfacción del Paciente	Interpersonal	Amable Empática Comprensiva Confianza Trato igualitario Anticipa Comunicación Brinda información Escucha activa Identificación Muestra interés Respeto
	Técnico científico	Prepara física y emocionalmente Tiempo dedicado Explica Reconoce reacciones adversas Identifica signos y síntomas
	Confort	Limpieza Orden privacidad Ventilación Iluminación

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, por su interés de la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriva, asimismo este tipo de investigaciones se basa en la medición numérica para determinar el nivel o desarrollo de un hecho analizado (Hernández, 2014)

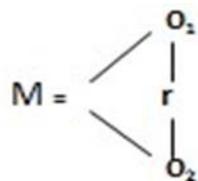
Nivel. Por otro lado, Hernández (2014) nos sugiere que este tipo de investigación es de un nivel aplicativo ya que los resultados de la investigación al ser reales podrán ser aplicados a cualquier contexto social dentro de las teorías investigadas.

#### 3.2. Descripción del método y diseño de la investigación

Método: El presente estudio seleccionado para la investigación fue el descriptivo transversal; ya que se describió sus características principales de las variables tal y como se presenta en la realidad y definidos en una fracción temporal y geográfica (Hernández, 2014)

Diseño: El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el correlacional, prospectivo y transversal, porque se busca identificar el grado de relación que existe entre las variables del estudio. Asimismo, este tipo de estudios tiene el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en las hipótesis sometidas a prueba.

En tal sentido responderá al siguiente esquema



Dónde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Calidad de cuidado enfermero

O<sub>2</sub> = Satisfacción del paciente

### 3. 3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández (2014) La población es una asociación que se definen por tener características similares y son consecuentes de una misma realidad, la investigación tuvo como población a 197 pacientes hospitalizados durante el primer semestre en el Servicio de Cirugía, independientemente de su género

N=197

Muestra: Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación se aplicó la siguiente formula correspondientes a poblaciones finitas. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. 2014).

$$n = \frac{(z)^2 * (p*q*N)}{(E)^2 * (N-1) + (z)^2 * p*q}$$

Z: Desviación Estándar según el nivel de confianza (Z=1.96).

E: Margen de error (5% = 0.05)

p: Probabilidad de ocurrencia de los casos (p=0.5)

q: Probabilidad de no ocurrencia de los casos (q=0.5)

N: Tamaño del Universo (N=197)

n: Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5*0.5*197)}{(0.05)^2 * (197-1) + (1.96)^2 * 0.5*0.5}$$

n = 131 pacientes

Muestreo: En la presente investigación el muestreo es probabilístico aleatorio simple, probabilístico porque la obtención de la muestra la obtención de la muestra se hizo a través de

una formula y aleatorio simple debido a que cualquier integrante de la muestra tuvo las mismas probabilidades de ser elegido (Hernández, 2014)

### **Criterios de Inclusión**

Pacientes adultos que desean participar

Pacientes con facultades mentales que puedan responder

Pacientes que se encuentran hospitalizados en el momento de la investigación

### **Criterios de Exclusión**

Pacientes adultos que no desean participar

Pacientes con compromiso de sensorio

Pacientes que salieron de alta

### **Consideraciones Éticas**

**Principio de autonomía:** La decisión de participar en la investigación la tomaron los pacientes del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, de acuerdo a su libre convicción y esta fue respetada en su integridad, su toma de decisión como parte de su consentimiento informado

**Principio de la no maleficencia:** El desarrollo del trabajo de investigación no produjo daño alguno en los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital María Auxiliadora, porque ninguna investigación tuvo que perjudicar a los participantes en el desarrollo del trabajo donde la enfermera se caracteriza por hacer el bien, cautelando su integridad.

**Principio de la beneficencia:** Debe entenderse dentro de este principio bioético la inclusión de una acogida cordial con tensión emocional de los pacientes hospitalizados en el Servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, como tal el propósito de la investigación es básicamente beneficiar a los pacientes del Servicio de Cirugía, por ser una obligación moral de las enfermeras actuar en beneficio de otros grupos, promover su importancia y legítimos intereses de las enfermeras, identificando la problemática como conclusión que nos permitió

desarrollar estrategias en beneficio de los pacientes, a fin de promover la Calidad de intervención de enfermería y mejorar el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Cirugía.

**Principio de Justicia:** Absolutamente todos los pacientes que se encuentran hospitalizado en el Servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, 2020 tuvieron la misma oportunidad de participar en el estudio en forma equitativa o justa, respetando su raza, género, edad, credo y condición social.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica.** – En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó una encuesta, que es una técnica social que sirve para establecer e identificar las características de un hecho a estudiar mediante de preguntas de un contexto cerrado, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural etcétera, dentro de una comunidad determinada (Hernández, 2014)

**Instrumento.** Un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar la información o datos de las variables que tiene en mente (Hernández, 2014)

El instrumento que se utilizó fue dos cuestionarios con 44 ítems: 22 de los cuales para medir la calidad de cuidado enfermero y las otras 22 para medir la satisfacción de paciente post operado mediato, ambos con una escala de Likert, siendo un instrumento de elaboración propia, la que fue evaluado por jueces expertos, a través del SPSS 25.0, se analizó la confiabilidad a través del Alfa de Crombach. Para medir Calidad de cuidado enfermero, un cuestionario que consta de 22 ítems, distribuido en cuatro dimensiones, Dimensión Humana con 06 ítems, Dimensión seguro con 6 ítems, Dimensión continuo 5 y Dimensión oportuno con 5 ítems, cuya confiabilidad interna según la prueba estadística de Alfa de Crombach es de 0.897. Mientras para medir la satisfacción del paciente post operado mediato se utilizó otro cuestionario con 22 ítems, distribuidos en tres dimensiones, Dimensión Interpersonales 12, dimensión técnico

científico con 5 y dimensión confort 5 El mismo obtiene una confiabilidad originaria según la prueba estadística de Alfa Cronbach es de 0.901,

**Procedimiento:**

1. Se realizó la solicitud de autorización del permiso para la ejecución ante la oficina de Docencia e investigación del Hospital María Auxiliadora.
2. Luego se obtuvo el consentimiento informado de cada paciente, dando a conocer que su participación es en forma libre y voluntaria.
3. Se entregó dos cuestionarios a cada paciente hospitalizado en el Servicio de Cirugía, informándoles previamente sobre el estudio que se pretendió realizar y los objetivos del mismo.
4. Se aplicó el instrumento, se tabularán los datos, se confeccionarán las tablas estadísticas

**3.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se realizó el trámite correspondiente al director del Hospital María Auxiliadora, con atención a la oficina de Docencia e Investigación para solicitar la aprobación y permiso correspondiente sobre la ejecución, con la finalidad de contar con el otorgamiento del permiso correspondiente, luego se realizó las coordinaciones con la jefa de enfermeras del Servicio de Cirugía, para luego finalmente abordar a los pacientes post operados mediatos el consentimiento informado y recolectar información o datos por un periodo de 25 a 30 minutos por cada paciente.

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas, se realizó el vaciado de la data en Excel, obteniendo la suma de las dimensiones y de las variables. Luego se utilizó el Software SPSS 25.0, para la reconversión de variables a niveles- rangos y brindar los informes respectivos.

Los resultados obtenidos fueron presentados a través de las frecuencias y porcentajes en tablas, utilizando además los gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística de Rho de Serman para analizar las variables ordinales.

Finalmente, los resultados fueron analizados, interpretados, discutidos, en base a lo cual fueron presentados las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de los resultados según la calidad cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora

Tabla 1.

*Descripción de los niveles de la calidad de cuidado enfermero, en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	67	51,1	51,1	51,1
	Media	53	40,5	40,5	91,6
	Alta	11	8,4	8,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver Anexo 5)

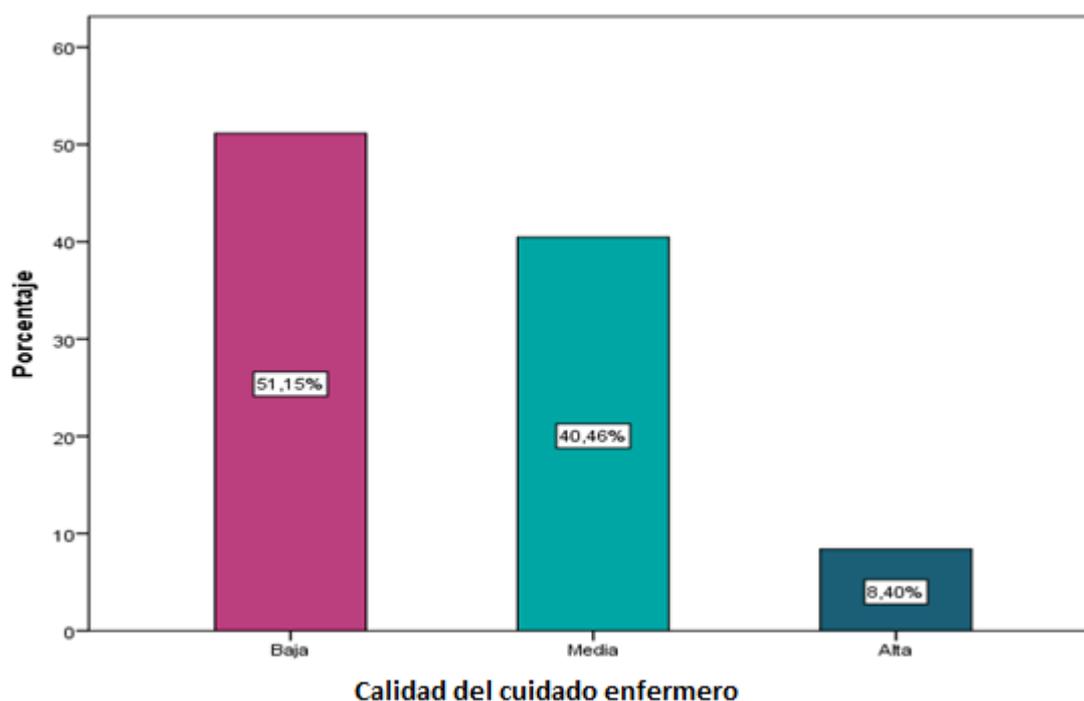


Figura 1. Niveles de la calidad de cuidado enfermero, en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 51.1% de los pacientes encuestados perciben que la calidad la calidad de cuidado enfermero del servicio de cirugía es baja. Mientras que, el 40.5%

señala que es de calidad media. Sin embargo, el 8.4% restante manifiesta que es alta la calidad de intervención de enfermería. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que es baja la calidad de cuidado enfermero en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

Descripción de los resultados según los niveles de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora

Tabla 2.

*Descripción de los niveles de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	120	91,6	91,6	91,6
	Medio	11	8,4	8,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos (ver Anexo...)

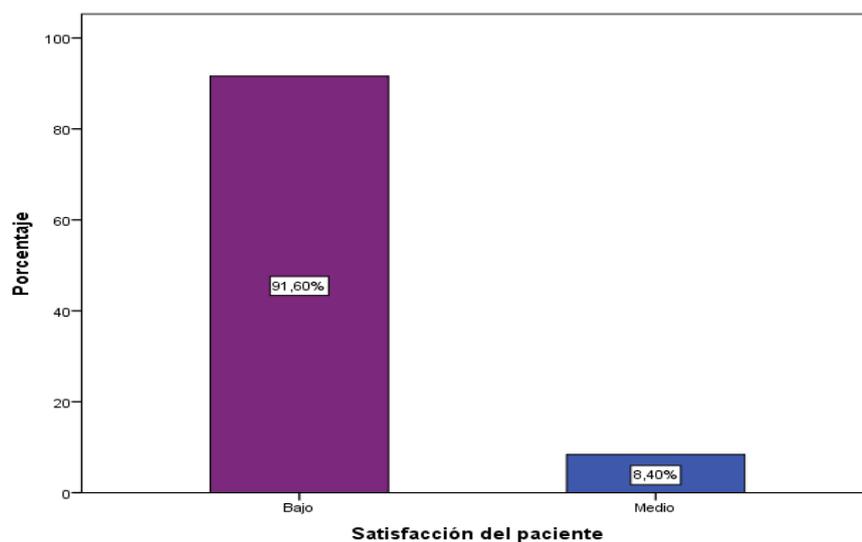


Figura 2. Niveles de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 91.6% de los pacientes encuestados refieren un bajo nivel de satisfacción. Mientras que, solo el 8.4% restante manifiesta un nivel medio de

satisfacción. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que es bajo el nivel de satisfacción de los pacientes post operados mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

**Descripción de los resultados según las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora**

Tabla 3.

*Descripción de los niveles de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora*

Nivel	D. Confort		D. Interpersonal		D. Técnico Científico	
	f	%	f	%	F	%
Bajo	104	79.4%	88	67.2%	86	65.6%
Medio	27	20.6%	43	32.8%	43	32.8%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	1.5%
Total	131	100%	131	100%	131	100%

Fuente: Base de datos (ver Anexo...)

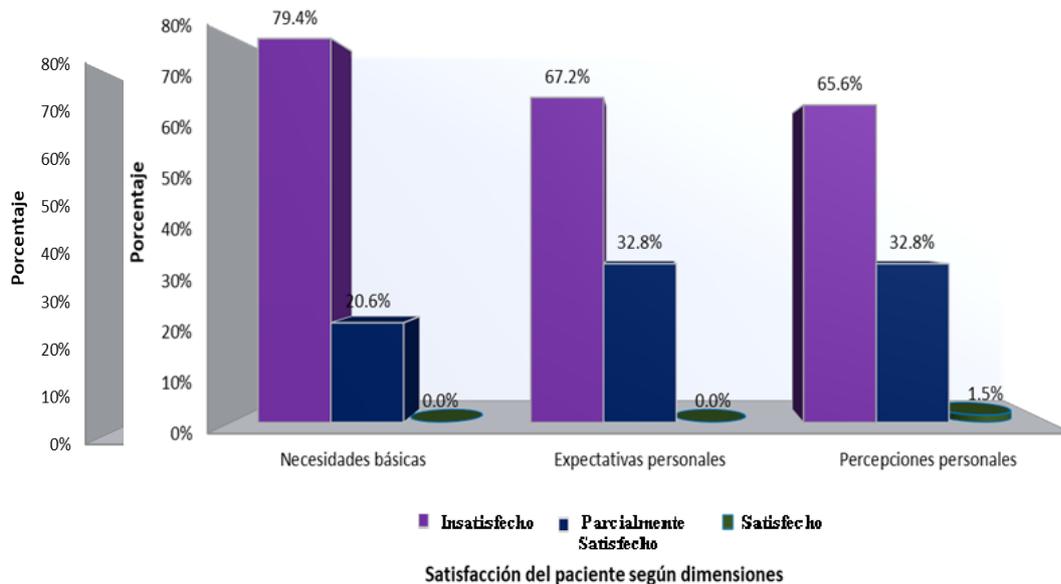


Figura 3. Niveles de la satisfacción del paciente según sus dimensiones.

De la tabla 3 y figura 3, se observa la prevalencia del nivel bajo en cada una de las dimensiones de la satisfacción del paciente post operado mediato en el servicio de cirugía. Además, entre el 20.6% y el 32.8% refieren que es de nivel medio la satisfacción del paciente.

Sin embargo, solo el 1.5% de los elementos muestrales señala que es de nivel alto la satisfacción del paciente en cuanto a la dimensión percepciones personales de los pacientes de condición post operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

Existe relación directa entre los niveles de calidad la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

Tabla 4.

*Coefficiente de correlación y significación entre los niveles la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos*

			<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Coefficiente	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción del paciente	Coefficiente	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables (ver Anexo ...)

De los resultados que se aprecian en la tabla 4, el grado de relación entre las variables que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .692 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

##### Prueba de hipótesis específica uno

Existe relación directa entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

Tabla 5.

*Coefficiente de correlación y significación entre los Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos*

			Calidad de cuidado enfermero	Dimensión Interpersonal
Rho de Spearman	Calidad de cuidado enfermero	Coefficiente	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dimensión interpersonal	Coefficiente	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables (ver Anexo)

De los resultados que se aprecian en la tabla 5, el grado de relación entre las variables que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .605 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

### Prueba de hipótesis específica dos

Existe relación directa entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

Tabla 6.

*Coefficiente de correlación y significación entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos*

			<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Dimensión técnica científico
Rho de Spearman	<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Coefficiente	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dimensión técnico científico	Coefficiente	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables (ver Anexo 6)

De los resultados que se aprecian en la tabla 6, el grado de relación entre las variables que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .456 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

### Prueba de hipótesis específica tres

Ha: Existe relación directa entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, en el año 2020.

Tabla 7.

*Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos*

			<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Dimensión confort
Rho de Spearman	<i>Calidad de cuidado enfermero</i>	Coeficiente	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dimensión confort	Coeficiente	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables (ver Anexo 6)

De los resultados que se aprecian en la tabla 7, el grado de relación entre las variables que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .436 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

## CAPÍTULO V.

### DISCUSIÓN

La presente investigación buscó la relación de la variable de Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de los pacientes post operados, encontrando que existe una correlación de acuerdo a Rho de Spearman = .692, la relación es significativa pero moderada y en cuanto a la calidad de cuidado enfermero es bajo en 104 personas que representa el 79,4% que tiene prácticamente coincidencias con el trabajo efectuado por Laurente (2018) que presenta un nivel eficiente del 78,3% y coincide con Sifuentes (2017) que encuentra una relación significativa entre la calidad de cuidado enfermero con la satisfacción paciente.

Esto se percibe muy fácilmente cuando el cuidado de las enfermeras no es el adecuado el paciente da una opinión negativa. El papel del personal de enfermería es muy importante sobre todo en los momentos difíciles que resulta para una persona haber sido operada, con posibles complicaciones y que espera el lado humano de la enfermera(o), difiere del estudio de Segura (2018) que afirma que el servicio en relación al cuidado es regular en 59,6% y ocupa el porcentaje más alto, al igual que en el trabajo de Sifuentes (2017), que coincide con el trabajo de Segura (2018) que se encuentra en un nivel regular de cuidado de 17%, coincide con la investigación de Castillo (2018) que el trabajo de cuidado que realiza a los pacientes prosperados el porcentaje es alto de insatisfacción con respecto al cuidado enfermero de 23,51%, es decir la enfermera no da el cuidado adecuado, ni siquiera se relaciona con los familiares del paciente para informarles. Es importante que la enfermera (o) hagan un autoanálisis de su trabajo para que el paciente pueda sentirse tranquilo, ya que es importante el soporte emocional.

En cuanto a la relación de calidad de intervención enfermera con la satisfacción en su dimensión interpersonal de acuerdo a la correlación con Rho de Spearman es 0,605, en cuando a esta dimensión el nivel es bajo en 88 personas (67,2%) que difiere con el trabajo de Segura

(2018) que opinan que es bueno en un 23,1%. Así mismo en la relación de la Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico la correlación es 0,456 de acuerdo a Rho de Spearman. En las expectativas personales el nivel es bajo en 88 personas que representan el 67,2%. Finalmente, la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort el nivel es bajo en 86 personas (65,6%)

En relación a la segunda variable satisfacción del paciente post operado el nivel es bajo en 120 personas que representan el 91,6%, que difiere con la investigación de Laurente que la satisfacción es completa del 75%, del mismo modo difiere con Lozano (2018) que están satisfechos con la atención en un 61%. En los hospitales públicos por lo general salen insatisfechos los pacientes, porque las enfermeras tienen una sobrecarga laboral muy fuerte que no trabajan a gusto, con muchas carencias en cuanto a los equipos, los sueldos, la cantidad de pacientes que tienen que atender diariamente.

Por otro lado, Sifuentes (2017) difiere con la presente investigación en que el nivel de satisfacción es regular del 72,25 y también difiere con Chávez (2018) que tiene un nivel satisfactorio en la fase posoperatoria de los pacientes. Al mismo tiempo difiere con Bracamontes (2018) que en cuanto a la satisfacción encontraron que el 92% están entre satisfechos y muy satisfechos. Por otro lado, en el trabajo de Ríos (2017) difiere porque los pacientes encontraron satisfacción en el 98,9%, finalmente coincide con Castillo (2018) que los pacientes tienen insatisfacción del 24,51% porque las enfermeras no los prestan atención adecuada, por lo tanto, es necesario reforzar los cuidados del personal enfermero y que el cuidado sea de forma integral teniendo en cuenta que el paciente necesita apoyo emocional.

Es importante que se tenga en cuenta a través de este trabajo la importancia que tiene el personal enfermero en la recuperación del paciente y sobre todo cuando el paciente sale de una operación que necesita una atención oportuna, adecuada y que se siente atemorizado y el soporte emocional es necesario para que el paciente se recupere rápidamente. Además, debe

ser fundamental en este ámbito laboral la satisfacción del paciente. En todo momento el profesional debe poner a flote el lado humano y dejar de lado sus propios problemas para realizar su trabajo de la mejor manera.

## **CAPÍTULO VI.**

### **CONCLUSIONES**

#### **Primera**

El resultado del grado relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora, existe una relación significativa, directa y moderada (Rho de Spearman = 0.692 y valor  $p < 0,05$ ), con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

#### **Segunda**

El resultado del grado de relación entre variables calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión interpersonal, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .605. Existe una relación positiva y moderada, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 1, por tanto, los niveles Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión interpersonal en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

#### **Tercera**

El resultado del grado de relación Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión técnico científico, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .456 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 2. Por tanto, los niveles de Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión técnico científico en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

#### **Cuarta**

El resultado del grado de relación entre las variables Calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en su dimensión confort, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .436 Existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica 3. Por tanto, los niveles de Calidad de cuidado enfermero se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción en su dimensión confort en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía en el Hospital María Auxiliadora en el año 2020.

## CAPÍTULO VII.

### RECOMENDACIONES

- Primera** Al jefe de enfermeras evalúe de manera constante a través de encuestas sobre los cuidados de cuidados enfermeros y la satisfacción de los pacientes en su permanencia en el hospital después de una operación para realizar charlas de humanización con respecto al trato del paciente y por otro lado poder mejorar el servicio a través de una buena comunicación tanto con los familiares en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora,
- Segunda** A las Enfermeras del servicio de Cirugía optimizar su calidad de cuidados enfermeros, con proceso de monitoreo de forma constante la satisfacción en su dimensión interpersonales en forma oportuna, continua, segura y humana. en los pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora,
- Tercera** Al equipo de salud del servicio de cirugía realizar calidad de cuidados enfermeros, multidisciplinario que facilite mejorar la dimensión técnico científico como parte de su satisfacción que contribuya a una mejora continua en los en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.
- Cuarta** A los familiares contribuir en mejorar en la calidad de cuidado enfermero como aliados estratégicos en brindar el soporte emocional y de motivación de los pacientes para mejorar su confort en pacientes post operados mediatos del servicio de cirugía del Hospital María Auxiliadora.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alvar N. (2014) *La calidad de la atención. Ponencias Jornadas.* (Citado 28 de octubre 2020)

Pág. 1 Disp. [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

Castillo R. (2018). *Ibarra “El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra”*

Colegio de enfermeras(os) del Perú. (2008). *Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero.* Lima: Colegio de enfermeras(os) del Perú; 2008. Revista. Colegios de Enfermeros del Perú

Consejo Internacional de Enfermería. (2009). “*Nuevos estudios muestran que la violencia en el lugar de trabajo es una amenaza para los servicios de salud en todo el mundo*”. USA.

Chávez, (2018). “*Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería*”, *Pachuca, México*

Delgado, M. (2017). “*Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Henderson*”. *Enfermería Universitaria*, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2017. Universidad Nacional Autónoma de México-Distrito Federal, México.

De Los Ríos (2017). *Satisfacción de la recuperación anestésica postoperatoria según escala en pacientes con anestesia general y neuro axial.* [Internet]. Mediagraphic

De Los Ríos, J. (2014). “*Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería*”, volumen. XXII, número. 2, septiembre, 2014, Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Donabedian A. (2015). *Evaluating physician competence.* Bull World Health Organ. [Internet]. Cybertesis. 2015

- Feldman L, (2017). *“La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación”*.  
Revista. Calidad Asistencial. 2017
- Gómez, (2018). *Lima en la tesis titulado Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope*
- González, L. (2016). *“Guía para la medición de la satisfacción de los clientes”*. Instituto de Salud Andaluz de Tecnología. Madrid
- González N, (2017). *Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado*. Ciudad de México: Hospital de Gineco Pediatría 3-A; 2017. Revista Enfermería del Instituto Mexicano de Seguro Social.
- Gonzales, P. (2016). *“Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Cirugía Adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”* 2010. UNMSM
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. (pág. 145). Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores
- Huiza G. (2015). *“Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de la Base Naval”*. Perú. 2015
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *“Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias”*. Lima: INEI; 2018.
- Laurente, (2018). *“Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados de apendicitis aguda en el Servicio de Cirugía Hospital II Carlos Tuppa García Godos”*

- Lozano, (2018). *“Satisfacción del paciente postquirúrgico mediato en relación al cuidado de enfermería. Servicio de cirugía – traumatología, Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”*
- Mesa H. (2018). *“De los pacientes postquirúrgicos frente al cuidado de enfermería Hospital niño Jesús E.S.E. cavi alta complejidad y Universidad del Norte Barranquilla Marzo – Mayo”*
- MINSA. (2018). *Ministerio de Salud del Perú. “Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato en los Centros Hospitalarios”*
- OMS. (2018). Organización Mundial de la Salud. Estimación mundial de la tasa de la mortalidad en Centro Quirúrgicos. Ginebra: Organización Mundial de la Salud
- Tratamiento del dolor postoperatorio: de la Unidad de Dolor Agudo al Programa de Gestión del Dolor Postoperatorio. 2017
- OPS (2018). *Organización Panamericana de la Salud. Reportes estadísticos de la satisfacción del usuario post operado mediato en Centros Quirúrgico. Washington.*
- Pérez, J (2017). *“Satisfacción y el cuidado enfermero”*. 2017 diciembre 01. Available from: <https://de}401 /satisfacción>
- Ramírez, (2017). *“Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos Hospitales en Lima”*. Revista Latinoamericana de Enfermería.
- Sanz. (2016). *Madrid: España; en la tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato en la unidad de recuperación anestésica en cirugía ortopédica”*
- Sanz O. (2015). *“Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio inmediato en la URPA en cirugía ortopédica de traumatología”*. [Internet]. Universidad Veracruzana. 2015.

- Sales. (2015). *“Análisis del proceso de cuidados de enfermería en una Sala de Cirugía”*.  
Sevilla: Universidad de Sevilla; 2015.
- Segura. (2018). *Lambayeque, en la tesis titulada “Nivel de satisfacción del paciente pos operado mediato en el servicio de cirugía del Hospital Referencial de Ferreñafe”*.
- Sifuentes. (2017). *Trujillo La Libertad, en la tesis titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”*
- Zas, B. (2014). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Centro de Investigaciones Psicológicas Sociológicas. La Habana, Cuba*

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**“CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO RELACIONADO CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO, SERVICIO DE CIRUGIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2020”**

**Autora Bach. ROSA MARINA CHAMBI ALANOCA**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	ANÁLISIS DE VARIABLE			ESCALA Y VALORES	METODOLOGÍA
			V	D	I		
¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operado mediato del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, ¿Lima 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Variable 1 Calidad de cuidado enfermero	Humano	Se identifica Respeto la autonomía Escucha activa Piadosa muestra interés Amabilidad Bondadosa	Alta (43 – 54) Media (31 – 42) Baja (18 – 30)	Tipo: Cuantitativo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</b>		Seguro	Proporciona información Solicita autorización Acuciosidad Comunicación terapéutica Respuesta clara y sencilla Libre de riesgos		Población: N :197 Pacientes pos operado mediatos del Hospital María Auxiliadora, servicio de cirugía  n: 131 pacientes  Muestreo: aleatorio simple  Estadístico Rho de Spearman
¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión interpersonal, del servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, Lima 2020?	Identificar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión interpersonal, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Existe relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión interpersonal, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020		Continuo	Socializa Retoolimenta Rondas de enfermería Motivación permanente Capacita para el alta		
¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión técnico científico, del servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, Lima 2020?	Establecer la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión técnico científico, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Existe relación directa entre la calidad cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión técnico científico, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Oportuno	Otorga la bienvenida Comparte experiencias Explicación precisa Educación continua Promueve el autocuidado			
¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión confort, del servicio de cirugía, ¿Hospital María Auxiliadora, Lima 2020?	Describir la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión confort, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Existe relación directa entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción en pacientes post operados mediatos en su dimensión confort, del servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima 2020	Variable 2 Satisfacción del Paciente	Componente interpersonal	Aporte calórico y proteico Aporte de líquidos y electrolitos Eliminación Comodidad y confort Movilizar pacientes Valora el dolor Comunicación asertiva Bioseguridad Control de signos vitales	Satisfecho (43 – 54) Parcialmente satisfecho (31 – 42) Insatisfecho (18 – 30)	

				<p>Componente técnico</p> <p>Componente confort</p>	<p>Informa al paciente Valora el estado de la herida Brinda soporte emocional</p> <p>Prontitud Excelencia Pro actividad Buen estado de animo Amable y cortés</p> <p>Prolija Comprensiva Confianza Garantía Competente</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

## Anexo 2. instrumentos de investigación

### **CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTE POST OPERADO MEDIATO, SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL MARIA AUXILIADORA**

Buenos días a continuación le muestro una serie de preguntas por lo que solicito a usted los pueda responder de la manera más sincera, la información es de carácter anónimo y confidencial. Deberá marcar con una (X) donde corresponda su respuesta. Le agradezco por su colaboración

Nº	ITEMS	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
	<b>HUMANA</b>			
1	¿La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo que ostenta?			
2	¿La enfermera es muy respetuosa con la autonomía la paciente sobre el consentimiento informado?			
3	¿La enfermera escucha activamente al paciente cuando le habla y le mira a los ojos?			
4	¿La enfermera es piadosa muestra interés de ayudar al paciente cuando tiene alguna necesidad?			
5	¿La enfermera muy amable me orienta sobre la toma de decisiones?			
6	¿La enfermera es muy bondadosa nos llama por nuestro nombre?			
	<b>SEGURO</b>			
7	¿La enfermera proporciona información sobre los derechos del paciente?			
8	¿La enfermera solicita autorización al paciente para los procedimientos invasivos?			
9	¿La enfermera es muy acuciosa en reconocer sus necesidades básicas del paciente?			

10	¿La enfermera promueve la comunicación terapéutica al paciente cuando le van hacer algún examen, análisis o tratamiento?			
11	¿La enfermera es prolija en brindar respuestas a las preguntas de forma clara y sencilla?			
12	¿La enfermera brinda cuidados libres de riesgo en el tratamiento del paciente post operado?			
CONTINUO				
13	¿La enfermera socializa con el paciente sobre la rutina del servicio?			
14	¿La enfermera retroalimenta información aclarando sobre las dudas y temores?			
15	¿La enfermera realiza rondas cada cierto tiempo o la solicitud del paciente?			
16	¿La enfermera motiva permanentemente al paciente a que se reincorpore a sus actividades diarias?			
17	¿La enfermera capacita a los familiares sobre los cuidados del paciente para después del alta?			
OPORTUNO				
18	¿La enfermera le da la bienvenida durante la admisión del al paciente a su unidad terapéutica?			
19	¿La enfermera comparte experiencias previas con el nuevo paciente en la unidad terapéutica?			
20	¿La enfermera explica precisa en el momento adecuado acerca de su tratamiento y enfermedad?			
21	¿La enfermera brinda educación continua al paciente sobre los cuidados a tener en el postoperatorio para prevenir complicaciones?			
22	¿La enfermera promueve el autocuidado con supervisión del paciente post operado?			

## Variable 2: Satisfacción del paciente

### CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO MEDIATO, SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Buenos días a continuación le muestro una serie de preguntas por lo que solicito a usted los pueda responder de la manera más sincera, la información es de carácter anónimo y confidencial. Deberá marcar con una (X) donde corresponda su respuesta. Le agradezco por su colaboración

N°	DIMENSIONES	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
	<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>			
1.	¿La enfermera se mostró amable cuando lo requirió?			
2	¿Sintió que la enfermera fue empática y comprendió al demostrar sus sentimientos o emociones?			
3	¿La enfermera es comprensiva con usted a pesar de tener situaciones difíciles?			
4	¿Considera a la enfermera como una persona inspiró confianza y que se le puede pedirle ayuda?			
5	¿Considera que la enfermera otorgo un trato igualitario y los mismos cuidados que a los demás pacientes?			
6	¿La enfermera se anticipa a prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?			
7	¿La enfermera comunica las intervenciones que le realiza la enfermera?			
8	¿La enfermera le brinda información sobre sus cuidados a tener en cuenta después del alta?			
9	¿La enfermera le escucha activa sus preguntas u opiniones durante las rondas de enfermería?			
10	¿La enfermera al ingresar a la habitación del paciente saluda y se identifica?			
11	¿La enfermera muestra interés real en la salud del paciente?			
12	¿La enfermera respeta a su individualidad y privacidad?			
	<b>DIMENSIÓN TECNICO CIENTIFICO</b>			
13	¿Considera la prepara física y emocionalmente para el procedimiento que realiza la enfermera?			

14	¿Considera que el tiempo de dedicado por la enfermera en la consejería fue el adecuado?			
15	¿La enfermera le explica que medicación se le administra y cuáles son los efectos o reacciones?			
16	¿La enfermera reconoce las reacciones adversas y/o patologías que puedan ser riesgos potenciales?			
17	¿La enfermera identifica signos de dolor o molestias debidos al procedimiento?			
DIMENSIÓN CONFORT				
18	¿La enfermera cautela la limpieza del ambiente terapéutico?			
19	¿La enfermera durante su trabajo observa ordenado?			
20	- ¿La enfermera cuida su privacidad durante su estancia?			
21	¿La enfermera procura que el ambiente se encuentra ventilado?			
22	¿La enfermera mantiene iluminado el ambiente terapéutico?			

### Anexo 3. Validación de juicio de expertos

FORMATO: B

#### FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

##### I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: Karina Lujan Rodriguez  
 DNI N°: 715.90535 Teléfono/Celular: .....  
 Dirección Domiciliaria: Av. Higuera Iglesias N° 675  
 Título Profesional: Lic en Enfermería  
 Grado Académico: Magister  
 Mención: Gestión en los Servicios de la Salud

- 1.1. **Título de la investigación.** “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”
- 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”

##### II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADOR ES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																83				
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																	87			
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																		91		
4. organización	Existe una organización lógica.														79						
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	88			

6.intencionalidad	Adecuado para elaborar los instrumentos de investigación.																		94		
7.consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		86		
8.coherencia	Entre los índices y los indicadores.																		91		
9.metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		84		
10.pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		93		

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 87.6 .....

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy Buena .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable .....

HOSPITAL MARCAUXILIADORA  
 FIRMA DEL EXPERTO:  .....

DNI N°: 32951237 .....

Lugar y fecha: 06 de Julio, S.J.-M. ....

ENC. KARINA LUJAN RODRIGUEZ  
 ENFERMERA SUPERVISORA  
 CEP 3

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: Karina Lujan Rodriguez  
 DNI N°: 11990535 ..... Teléfono/Celular .....  
 Dirección Domiciliaria: Av. Higuay Iglesias N° 675  
 Título Profesional: Lic. en Enfermería  
 Grado Académico: Magister  
 Mención: Gestión de los Servicios de la Salud

- 1.1. **Título de la investigación:** “ Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediano, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”  
 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediano, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”

I. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	88			
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		92		
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.															84					
4. organización	Existe una organización lógica.																	86			
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			97	

6.intencionalidad	Adecuado para elaborar los instrumentos de investigación.																	89		
7.consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		91	
8.coherencia	Entre los índices y los indicadores.																		88	
9.metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			96
10.pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		93	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: ..... 90.4 .....

VALORACIÓN CUALITATIVA: Hoy Buena.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... Aplicable .....

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

Firma del experto: ..... LIC. KARLA LUJAN RODRIGUEZ .....  
ENFERMERA SUPERVISORA  
 CEP 340

DNI N° ..... 32951237 .....

Lugar y fecha ..... S.J.M. 06 de Julio 2020 .....

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: Ana Dionicio ponciano  
 DNI N°: 10090028 Teléfono/Celular: 973885397  
 Dirección Domiciliaria: Av. Amancaes H2- J21-B. 219.  
 Título Profesional: Lic. en Enfermería  
 Grado Académico: Magister  
 Mención: Gestión en los Servicios de la Salud.

- 1.1. **Título de la investigación:** “Calidad del cuidado enfermero relacionado con la satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”
- 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																					
4. organización	Existe una organización lógica.																					
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					



FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: Ana Dionicio ponciano  
 DNI N°: 10090028 Teléfono/Celular: 973885397  
 Dirección Domiciliaria: Av. Amancaes H2. J21-B. 29.  
 Título Profesional: Lic. en Enfermería  
 Grado Académico: Magister  
 Mención: Gestión en los Servicios de la Salud.

- 1.1. **Título de la investigación:** “ Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”  
 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																83				
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																		92		
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																	84			
4. organización	Existe una organización lógica.																			96	
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	87			

6.intencionalidad	Adecuado para elaborar los instrumentos de investigación.																		89			
7.consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				94	
8.coherencia	Entre los índices y los indicadores.																		84			
9.metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				92	
10.pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				86	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: ... 90.2 .....

VALORACIÓN CUALITATIVA: ... Muy Buena .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ... Aplicable .....

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
*Araceli*  
 LIC. ANA P. DIGNICA PINCIANO  
 Enfermera Asistencial  
 F. B. 00000

Firma del informante ..  
 DNI N° 10090029  
 Telf: ... 973885397 ..

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: EDGAR LUCAS ALVIZURI GÓMEZ  
 DNI N°: 15429974 Teléfono/Celular: 973886032  
 Dirección Domiciliaria: AV. AMANCAES 588. VILLO MARÍA DEL TRUFAO.  
 Título Profesional: LICENCIADO EN ENFERMERIA  
 Grado Académico: DOCTOR  
 Mención: EDUCACION

- 1.1. **Título de la investigación:** “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”  
 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		88			
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																			94		
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																			90		
4. organización	Existe una organización lógica.																				96	
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			94		

6.intencionalidad	Adecuado para elaborar los instrumentos de investigación.																	83					
7.consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		86				
8.coherencia	Entre los índices y los indicadores.																		89				
9.metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			94			
10.pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		88				

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 90.2

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
 Firma del experto: Edgar L. Alvizuri Gomas  
 INGENIERO SUPERVISOR  
 CEP. 16150 - RNL 1020  
 REG. 010 - REG. 02  
 DNI N°: 15428474  
 Lugar y fecha: LIMA, 03 JULIO 2020

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACION DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Nombres Apellidos: EDUAR LUCAS ALVIZURI GÓMEZ  
 DNI N°: 1.542.84.24 Teléfono/Celular: 97.38.86.032  
 Dirección Domiciliaria: AV. AMONCAES 588 - VILLO MARÍA DEL TRINFO  
 Título Profesional: LICENCIADO EN ENFERMERIA  
 Grado Académico: DOCTOR  
 Mención: EDUCACION

- 1.1. **Título de la investigación:** "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020"  
 1.2. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** cuestionario sobre satisfacción en paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020"

I. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
2. objetividad	Esta expresado en conductas observables.																					
3. actualidad	Adecuado a avance de la ciencia pedagógica.																					
4. organización	Existe una organización lógica.																					
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					

6.intencionalidad	Adecuado para elaborar los instrumentos de investigación.																		86		
7.consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		91		
8.coherencia	Entre los índices y los indicadores.																			97	
9.metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		93		
10.pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		85		

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 90-3

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA B/E

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
Firma del experto: Edgar I. Abizuri Gomez  
INGENIERO - SUPERVISOR  
C.E.P. 16156 - REG. 1665  
REG. 019 - RES. 08  
DNI N° 15428479  
Lugar y fecha: LIMA, 03 Julio 2020

## Anexo 4. Autorización institucional

	Perú	Ministerio de Salud	Hospital María Auxiliadora	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI)	Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres "Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"
---	------	---------------------	----------------------------	---	---

# CONSTANCIA

El que suscribe, el **Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, Versión del 17 de junio del presente; Titulado:

"**CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST OPERADO MEDIATO, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2020**"; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIEI/020/20**, presentado por la Investigadora: **Bach. Marina CHAMBI ALANOCA**; ha sido **REVISADA**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACIÓN** expedida por el **Comité Institucional de Ética en Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **16 de junio del 2021**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 03 de Julio de 2020.

Atentamente.



  
*M.C. Alberto Emilio Zolezzi Francis.*  
*Presidente*  
*Comité Institucional de Ética en Investigación*  
*Hospital María Auxiliadora*

AEZF/abf.  
c.c. Investigadores.  
c.c. Archivo.

## Anexo 5. Base de datos

### Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	Sumatoria
1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	25
2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	34
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
6	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	27
7	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	27
8	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	28
9	3	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	2	2	40
10	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	25
11	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	54
12	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	34
13	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
14	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
15	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	30
16	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	46
17	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	54
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	23
19	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	33
20	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	3	35
21	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	43
22	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	33
23	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
24	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	28
25	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
26	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	35
27	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	31
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	36
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	31

D1	D2	D3	D4	V1
9	6	5	8	28
8	9	5	5	27
12	13	7	6	38
8	11	10	8	37
12	12	10	10	44
7	8	8	6	29
10	9	5	8	32
8	7	7	9	31
12	12	11	10	45
10	6	5	6	27
16	16	13	15	60
12	8	8	10	38
7	7	5	5	24
6	7	5	5	23
6	9	11	6	32
17	13	12	10	52
16	18	13	13	60
6	6	6	7	25
11	10	8	7	36
9	12	10	7	38
12	11	11	13	47
8	11	9	7	35
10	10	10	10	40
6	10	6	8	30
11	11	10	10	42
10	10	11	6	37
11	9	6	7	33
12	10	8	10	40
12	12	10	10	44
6	8	8	11	33

31	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	26
32	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	30
33	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	24
34	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
36	1	3	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	1	1	2	37
37	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	37
38	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	32
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
40	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
41	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	25
42	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
43	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
44	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	34
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
46	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	27
47	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	27
48	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	28
49	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	35
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
51	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	27
52	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	29
53	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	29
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
55	1	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	30
56	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	27
57	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	30
58	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	36
59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	38
60	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36

9	7	6	6	28
6	10	8	8	32
7	6	5	9	27
6	7	5	5	23
17	18	15	15	65
10	12	9	10	41
11	12	9	10	42
8	11	8	7	34
12	12	10	10	44
8	6	5	5	24
9	6	5	8	28
8	9	5	5	27
12	13	7	6	38
8	11	10	8	37
12	12	10	10	44
7	8	8	6	29
10	9	5	8	32
8	7	7	9	31
12	10	11	6	39
12	12	10	10	44
6	8	8	7	29
9	8	7	7	31
7	8	7	9	31
12	12	10	10	44
13	8	6	7	34
10	7	7	6	30
9	11	5	7	32
8	13	10	7	38
11	11	10	9	41
10	10	9	10	39

61	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	33	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
65	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
66	1	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	30	
67	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	33	
68	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	39	
69	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	28	
70	1	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	36	
71	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	52	
72	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	27	
73	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	32	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	54	
75	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
76	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	39	
77	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	36	
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	21	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
82	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	24	
83	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	25	
84	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	54	
85	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	34	
86	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
87	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
88	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	30	
89	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	46	
90	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	54	

10	9	9	9	37
6	7	6	5	24
12	12	10	10	44
12	12	10	10	44
6	8	5	5	24
9	9	7	7	32
9	10	10	6	35
13	11	9	11	44
9	8	8	6	31
13	10	7	9	39
16	14	13	15	58
10	9	6	6	31
6	11	12	5	34
18	18	13	11	60
16	14	13	15	58
12	12	11	9	44
9	13	9	8	39
12	12	10	10	44
12	12	10	10	44
6	6	5	6	23
18	18	15	13	64
6	7	7	6	26
10	6	5	6	27
16	16	13	15	60
12	8	8	10	38
7	7	5	5	24
6	7	5	5	23
6	9	11	6	32
17	13	12	10	52
16	18	13	13	60

91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	23
92	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	33
93	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	35	
94	1	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	43	
95	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	33	
96	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	
97	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	28	
98	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
99	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	35	
100	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	31	
101	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	36	
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
103	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	31	
104	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	26	
105	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	30	
106	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	38	
107	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	35	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	27	
110	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	29	
111	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	29	
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
113	1	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	30	
114	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	27	
115	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	30	
116	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	36	
117	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	
118	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	36	
119	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	33	
120	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	27	
121	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	29	
122	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	29	
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
124	1	3	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	30	
125	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	27	
126	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	30	
127	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	36	
128	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	38	
129	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	36	
130	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	33	
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	22	

6	6	6	7	25
11	10	8	7	36
9	12	10	7	38
12	11	11	13	47
8	11	9	7	35
10	10	10	10	40
6	10	6	8	30
11	11	10	10	42
10	10	11	6	37
11	9	6	7	33
12	10	8	10	40
12	12	10	10	44
6	8	8	11	33
9	7	6	6	28
6	10	8	8	32
8	7	7	9	31
12	10	11	6	39
12	12	10	10	44
6	8	8	7	29
9	8	7	7	31
7	8	7	9	31
12	12	10	10	44
13	8	6	7	34
10	7	7	6	30
9	11	5	7	32
8	13	10	7	38
11	11	10	9	41
10	10	9	10	39
10	9	9	9	37
6	8	8	7	29
9	8	7	7	31
7	8	7	9	31
12	12	10	10	44
13	8	6	7	34
10	7	7	6	30
9	11	5	7	32
8	13	10	7	38
11	11	10	9	41
10	10	9	10	39
10	9	9	9	37
6	8	8	7	29
9	8	7	7	31
7	8	7	9	31
12	12	10	10	44
13	8	6	7	34
10	7	7	6	30
9	11	5	7	32
8	13	10	7	38
11	11	10	9	41
10	10	9	10	39
10	9	9	9	37
6	7	6	5	24

## Variable 2: Satisfacción del paciente

Nº	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	Sumatoria
1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	24
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	22
4	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	26
5	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	28
6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	25
7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	25
8	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23
9	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	29
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	23
11	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	1	2	1	3	2	3	1	2	3	38
12	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	27
13	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	28
14	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	23
15	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	25
16	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	29
17	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	33
18	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
19	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
20	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	25
21	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	27
22	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	27
23	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	29
24	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	25
25	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	30
26	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	28
27	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	30
28	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	29
29	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	30
30	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	31

D1	D2	D3	V2
16	6	7	29
13	5	5	23
13	5	8	26
16	6	8	30
18	8	7	33
14	7	7	28
16	7	6	29
15	6	5	26
20	10	5	35
13	9	5	27
27	8	11	46
20	5	7	32
20	8	6	34
16	5	8	29
18	7	5	30
18	7	8	33
18	7	13	38
16	5	5	26
24	5	5	34
18	7	5	30
19	5	6	30
16	7	8	31
16	8	9	33
16	7	6	29
16	7	10	33
16	7	8	31
16	8	10	34
18	9	6	33
20	7	8	35
20	7	9	36

31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20
32	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	1	32
33	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24
34	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
35	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	31
36	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
37	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	28
38	1	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	32
39	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	28
40	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
41	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	24
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
43	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	22
44	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	26
45	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	28
46	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	25
47	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	25
48	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	23
49	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	28
50	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	29
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
52	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	26
53	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	26
54	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	27
55	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
56	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	27
57	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	26
58	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	28
59	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	27
60	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	26

12	6	5	23
18	7	11	36
16	6	5	27
17	5	5	27
20	9	7	36
20	5	5	30
17	8	7	32
22	6	9	37
17	9	7	33
14	5	5	24
16	6	7	29
13	5	5	23
13	5	8	26
16	6	8	30
18	8	7	33
14	7	7	28
16	7	6	29
15	6	5	26
19	7	6	32
18	9	7	34
13	5	5	23
17	7	7	31
15	7	7	29
18	9	5	32
15	5	5	25
17	7	7	31
15	8	7	30
18	7	7	32
17	7	6	30
16	8	5	29

61	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
63	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	30
64	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	28
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	21
67	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
68	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	29
69	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	24
70	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	28
71	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	35
72	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	25
73	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	29
74	2	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1	34
75	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	31
76	1	1	3	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
77	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	28
78	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	30
79	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	30
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
81	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	35
82	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	24
83	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	29
84	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	34
85	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	27
86	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	24
87	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	27
88	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	26
89	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	32
90	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
91	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	29
92	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	23
93	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	28
94	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	35
95	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	28

16	8	7	31
12	5	5	22
20	8	8	36
17	8	8	33
12	5	5	22
12	6	6	24
16	6	5	27
18	7	8	33
15	7	5	27
18	8	6	32
24	7	9	40
18	6	6	30
18	5	9	32
21	9	9	39
22	5	9	36
22	5	5	31
19	6	8	33
18	8	9	35
20	8	8	36
12	5	5	22
22	7	11	40
15	5	8	28
17	7	9	33
22	9	8	39
15	8	7	30
15	6	7	28
20	7	5	32
17	5	8	30
19	8	9	36
21	10	10	41
20	10	5	35
13	9	5	27
20	6	8	34
24	7	9	40
20	8	6	34

96	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	28
97	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	25
98	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	29
99	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	33
100	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
101	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
102	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	30
103	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	27
104	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	25
105	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	29
106	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	25
107	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	30
108	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	28
109	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
110	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	26
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
112	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	30
113	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	26
114	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	28
115	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	26
116	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	28
117	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	29
118	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	29
119	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	27
120	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
121	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	26
122	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	26
123	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	27
124	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
125	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	27
126	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	26
127	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	28
128	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	27
129	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	26
130	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

19	6	8	33
18	7	5	30
18	7	8	33
18	7	13	38
16	5	5	26
24	5	5	34
22	8	7	37
19	5	6	30
15	7	7	29
16	8	9	33
18	6	6	30
16	7	10	33
17	9	7	33
14	5	5	24
18	6	7	31
13	5	5	23
18	8	9	35
16	6	8	30
18	8	7	33
17	6	7	30
17	9	6	32
17	8	9	34
20	10	5	35
14	9	8	31
13	5	5	23
17	7	7	31
15	7	7	29
18	9	5	32
15	5	5	25
17	7	7	31
15	8	7	30
18	7	7	32
17	7	6	30
16	8	5	29
16	8	7	31
12	5	5	22

## Niveles y rangos

VARIABLES	N° Items	Escala y valores	Puntajes		Niveles	Rangos				
			Max	Min						
Calidad del cuidado enfermero	22	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	66	22	66	Alto	52	66	-14	Bajo
			Medio	37		51	-14			
			Bajo	22		36	-14			
Satisfacción del paciente	22	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	66	22	66	Alto	52	66	-14	Bajo
			Medio	37		51	-14			
			Bajo	22		36	-14			
DIMENSIONES X										
Confort	12	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	36	12	36	Alto	28	36	-8	Bajo
			Medio	20		27	-7			
			Bajo	12		19	-7			
Interpersonal	5	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	15	5	15	Alto	12	15	-3	Bajo
			Medio	8		11	-3			
			Bajo	5		7	-2			
Tecnico científico	5	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	15	5	15	Alto	12	15	-3	Bajo
			Medio	8		11	-3			
			Bajo	5		7	-2			

## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Calidad del Cuidado Enfermero																						
Elementos muestrales	it 1	it 2	it 3	it 4	it 5	it 6	it 7	it 8	it 9	it 10	it 11	it 12	it 13	it 14	it 15	it 16	it 17	it 18	it 19	it 20	it 21	it 22
Encuestado 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
Encuestado 2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2
Encuestado 3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Encuestado 4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3
Encuestado 5	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2
Encuestado 6	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 7	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
Encuestado 8	1	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2
Encuestado 9	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1
Encuestado 10	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3
Encuestado 11	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1
Encuestado 12	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1
Encuestado 13	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	1	1	3
Encuestado 14	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3
Encuestado 15	3	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1
Encuestado 16	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 17	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2
Encuestado 18	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 19	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1
Encuestado 20	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
Encuestado 21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Encuestado 22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 23	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3
Encuestado 24	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1
Encuestado 25	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3
	0,66	0,68	0,51	0,6	0,56	0,64	0,37	0,77	0,5	0,67	0,5	0,56	0,77	0,31	0,5	0,68	0,52	0,46	0,66	0,69	0,56	0,63

$\sum_{i=1}^{22} It_i$
64
34
27
58
38
28
30
36
52
60
31
37
38
48
36
41
35
46
36
35
40
44
35
39
38
89,3824

$\sum It_i$   
 $\sum It_i^2$   
 $\sum It_i^3$   
 $\sum It_i^4$

Sumatoria de las varianzas de los items  $\Sigma si^2$ : 12,8  
 La varianza de la suma de los items  $St^2$ : 89,4  
 Número de items K: 22  
 Coeficiente de Alfa de Cronbach  $\alpha$ : 0,897

Elementos muestrales	Variable 2: Satisfacción del paciente																					
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22
Encuestado 1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
Encuestado 2	1	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2
Encuestado 3	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 4	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1
Encuestado 5	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2
Encuestado 6	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1
Encuestado 7	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3
Encuestado 8	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
Encuestado 9	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
Encuestado 10	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	3
Encuestado 11	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3
Encuestado 12	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1
Encuestado 13	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 14	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2
Encuestado 15	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 16	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1
Encuestado 17	1	1	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
Encuestado 18	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Encuestado 19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 20	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3
Encuestado 21	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
Encuestado 22	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	3
Encuestado 23	1	2	2	3	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2
Encuestado 24	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Encuestado 25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

$$\sum_{i=1}^{22} It_i$$

57
39
30
33
32
52
60
30
38
38
47
38
41
31
42
37
35
40
44
34
33
37
38
24
65

0,66 0,58 0,52 0,64 0,59 0,69 0,45 0,66 0,53 0,69 0,64 0,54 0,8 0,4 0,53 0,64 0,55 0,52 0,59 0,63 0,53 0,63 92,88

Sumatoria de las varianzas de los items

$$\sum Si^2 : 13$$

La varianza de la suma de los items

$$S_T^2 : 92,9$$

Número de items

$$K : 22$$

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha : 0,901$$



Realizando encuesta a paciente Pos operado mediato del Servicio de Cirugía del Hospital María Auxiliadora



Al día siguiente otra entrevista a paciente Post operado mediato del Servicio de Cirugía del Hospital María Auxiliadora



Realizando el conteo de entrevistas del día a pacientes Post operados mediatos del Servicio de Cirugía del Hospital María Auxiliadora